

SOLICITUD DE RESERVAS

Las reservas deben ser solicitadas por escrito al mail Reservas@rebelviajes.com y serán consideradas como ratificadas por la misma vía confirmando fecha, tipo de programa e información de pago.

La confirmación sólo será realizada una vez el cliente haya aceptado estos términos y condiciones.

PAGOS Y ANULACIONES

Las condiciones de pago y la cancelación de los programas estarán sujetas a las condiciones específicas de los servicios. Dicho esto, las mismas condiciones aplicarán para todos los programas de Rebel Viajes, a menos que se indique lo contrario.

Salidas regulares e individuales (hasta 9 personas)

• Pago:

- o 40% del total del programa será solicitado para confirmar la reserva.
- o El 60% restante deberá ser pagado hasta 75 días antes del inicio del programa.

• En caso de anulación:

- o 90 días antes del inicio del programa o más, devolución del 100%.
- o Entre 89 y 70 días antes del inicio del programa, la multa será del 20%.
- o Entre 69 y 45 días antes del inicio del programa, se reembolsará el 50% de lo pagado.
- o 44 días antes del inicio del programa o menos, no habrá reembolso.
- o En caso de No Show no se realizarán devoluciones.
- o Con respecto a las entradas al Parque Nacional Torres del Paine, al ser compradas a una entidad externa que no permite realizar modificaciones de fechas, nombres y tampoco anulaciones, el valor de éstas no serán reembolsadas en ningún caso.

- Las reservas son nominativas y no transferibles.

RESPONSABILIDADES

- Rebel Viajes no es responsable por costos adicionales debido a modificaciones o cancelaciones de reservas, ni de los gastos extras producidos por pérdidas o retrasos en el transporte de pasajeros ya sean terrestres, marítimos, aéreos o lacustres.
- Rebel Viajes no es responsable de las cancelaciones debido a eventos imprevistos o de fuerza mayor y, en este caso, el pasajero no será reembolsado.
- Asimismo, Rebel Viajes no se hace responsable de la pérdida de documentos o pertenencias personales durante los viajes o fechas específicas del programa.
- Es responsabilidad de cada pasajero realizarse un chequeo médico preventivo previo a cualquier actividad, excursión, trekking, etc., para asegurarse de que su salud se encuentra en buen estado y compatible con la actividad que realizará. Durante las fechas del programa, si el pasajero debiese retirarse del viaje antes de la finalización del mismo, cualquiera sea la causa, no se realizará reembolso.
- Rebel Viajes no se hace responsable de los accidentes en el camino hacia o en los senderos o en lugares que no estén relacionados con el servicio contratado. Cualquier responsabilidad que pudiese recaer sobre Rebel Viajes deberá ser acreditada mediante sentencia judicial.
- Si bien Rebel Viajes indica las distancias y los grados de dificultad de todas las rutas de senderismo en sus programas, es responsabilidad del pasajero leer y saber cuáles son sus limitaciones, así como traer el equipo adecuado para un rendimiento óptimo. Al mismo

tiempo, es deber de los pasajeros informarse con CONAF sobre los horarios de apertura y cierre de los senderos y del reglamento interno del Parque Nacional Torres del Paine.

- Es deber de los pasajeros tener su documentación actualizada y tener los permisos y visas necesarios para cruzar las fronteras.

Rebel Viajes no realiza reembolsos ni se hace responsable de los gastos del pasajero en caso de que se vea en la necesidad de ser rescatado o si, por alguna razón, necesitase abandonar el viaje antes de tiempo.

- Rebel Viajes no es responsable de ningún gasto adicional en el que deba incurrir el pasajero si el viaje se retrasa debido a condiciones climáticas, huelgas, robos, actos de la naturaleza, disturbios civiles, terrorismo, actos de guerra, restricciones o regulaciones gubernamentales fallas de cualquier tipo de transporte en su llegada o salida del programa, o cualquier razón en la que Rebel Viajes no tenga control directo.

- Rebel Viajes rechaza la explotación sexual y comercial de niños, adolescentes y menores de edad, comprometiéndose a denunciar, detectar y capacitar a su personal en la prevención de cualquier actividad turística o servicios de terceros que involucren a un menor.

Rebel Viajes no se hace responsable por anulaciones, modificaciones o no show por imposibilidad en las llegadas o accesos a los refugios o camping por causas externas a ella, como problemas climáticos, cortes de caminos, fenómenos naturales, problemas con conexiones aéreas, atraso de traslados o no zarpes de barcos y / o catamaranes, manifestaciones sociales o políticas u otros problemas derivados de éstos, o cualquier otro factor ajeno a la voluntad y control de Rebel Viajes, como accidentes o enfermedades, antes o durante su visita a Torres del Paine. Para tales eventualidades se sugiere la contratación de un seguro de viaje por parte de los pasajeros.

SEGURO DE VIAJE

Rebel Viajes sugiere encarecidamente contratar un seguro de viajes que cubra los gastos de cancelaciones tanto por condiciones meteorológicas como por fuerza mayor, así como un seguro de accidentes de acuerdo con las actividades que se realizarán.

Este seguro debe cubrir accidentes personales, gastos de repatriación y cualquier otra tasa que pueda producirse a causa de daños, pérdidas, lesiones, retrasos o cualquier otro inconveniente inesperado que se pueda llegar a experimentar durante el viaje.

Se sugiere que, al contratar un seguro de viaje, se informe a la aseguradora de qué tipo de viaje se realizará, ya que no todos los seguros incluyen actividades de turismo aventura, las cuales pueden estar incluidas en el itinerario de su programa.

INFORME DE SALUD Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Es obligatorio que los pasajeros notifiquen de cualquier problema de salud al reservar su viaje, para determinar si pueden realizar la actividad o si requieren algún tipo de apoyo adicional.

En el caso de los programas guiados, el líder del grupo o guía se reserva el derecho de solicitar que un pasajero abandone el programa porque no es apto para realizarlo o que puede suponer un riesgo para él mismo y / o el resto del grupo. A su juicio, se le puede pedir al pasajero que no siga con su viaje si por cualquier situación o circunstancia la

persona no está física o mentalmente capacitada de continuar con la actividad o no sigue las instrucciones. En tales circunstancias, no habrá reembolso. Debido a la dificultad geográfica que puede impedir el acceso a la atención médica y a hospitales debido a problemas de salud, Rebel Viajes no se hace responsable de la entrega de atención médica en ningún momento durante el viaje.

A todos los pasajeros se les solicitará, durante la confirmación y pago del programa, que acepten y firmen la exención de responsabilidad, que verifiquen su estado de salud y asuman la responsabilidad de sus limitaciones y / o necesidades especiales.

CLAUSULA COVID 19

Actos de la Autoridad En el caso de que un pasajero deba cancelar su viaje fuera del plazo de anulación (45 días antes del check in), por un Acto de la Autoridad como es el caso de: cambios de traslados aéreos, terrestres y / o lacustres o cierre de fronteras nacionales o regionales por COVID-19, se podrá reagendar sin penalización hasta la temporada 2023 – 2024 (fecha máxima de estadía 29 de abril 2024).

En el caso de coincidir la nueva fecha de reserva con el 24 de diciembre o 31 de diciembre, se deberá pagar el valor del servicio cena o pensión completa de Navidad o Año Nuevo, con los valores de la nueva temporada.

En estos casos, se debe de mantener el nombre de los pasajeros originales de la reserva reagendada.

En caso de contagio del pasajero En el caso de que un pasajero deba cancelar su viaje fuera del plazo de anulación (45 días antes del inicio del viaje) por contagio del virus COVID-19, el pasajero afectado deberá presentar un certificado médico para poder reagendar sin penalización hasta la temporada 2023 – 2024 (fecha máxima de estadía 29 de abril 2024). En el caso de coincidir la nueva fecha de reserva con el 24 de diciembre o 31 de diciembre, se deberá pagar el valor del servicio cena o pensión completa de Navidad o Año Nuevo, con los valores de la nueva temporada. El nombre del pasajero original debe ser mantenido para reservas reagendadas.

En caso de sospecha de contagio durante la estadía Si se llega a dar la situación de que un pasajero esté con sospecha de contagio, persona en alerta o con síntomas evidenciados de COVID-19, siguiendo las normativas de la Seremi de Salud chilena, éste deberá quedar en aislamiento hasta que pueda ser trasladado al hospital de Puerto Natales para ser chequeado. En caso de que debido a esta situación la estadía deba ser extendida o se deban tomar servicios adicionales a los contratados, estos gastos deberán ser pagados directamente por el pasajero, pagando la tarifa rack correspondiente directamente en el refugio o camping en el que se encuentre, a menos que la agencia u operador se haga cargo de estos gastos adicionales (manteniéndose, en este caso, la tarifa confidencial).

SERVICIOS ADICIONALES

Cuando se soliciten los servicios de carpa, colchoneta o saco de dormir, el usuario o guía (como representante de la agencia u operador) deberá entregar en custodia algún documento oficial en que acredite su identidad por todo el tiempo en que haga uso del servicio o, en su defecto, un voucher de Transbank en garantía con un monto retenido a través de la tarjeta de crédito.

En caso de que las carpas, sacos de dormir o colchonetas, resulten dañados o destruidos, el representante del operador o agencia será responsable por cada uno de ellos, debiendo pagar (directamente en el camping que se encuentre) los siguientes valores:

Valores de reposición de bienes dañados

o Carpa: \$400.000*

o Colchoneta: \$20.000*

o Saco de dormir: \$100.000*

* Valores unitarios en pesos chilenos con IVA incluido

Reparación de bienes

o Carpa: \$200.000*

o Saco de dormir: \$50.000*

* Valores unitarios en pesos chilenos con IVA incluido

Al momento del check out, el Administrador, Subadministrador o el Encargado de camping, realizará la evaluación del estado del bien, según el cual determinará si está destruido, ha sido extraviado o fue dañado y en qué grado, e informará el valor total a cancelar por el representante (usuario o guía).